

Distr.: General
9 December 2014
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة التاسعة والستون

بنود جدول الأعمال ٥٢ و ١٤٨

استعراض شامل لكامل مسألة عمليات حفظ السلام

من جميع نواحي هذه العمليات

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات الأمم

المتحدة لحفظ السلام عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

التقرير المرحلي السنوي الخامس عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم
الميداني على الصعيد العالمي

تقرير الأمين العام

موجز

وفرت استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي التي انطلقت في عام ٢٠١٠، خطة عمل استراتيجية خمسية تهدف إلى إعادة تشكيل الدعم المقدم إلى البعثات الميدانية للأمم المتحدة وتعزيزه. وقد شكلت الاستراتيجية إطاراً لتحقيق تغيير هام ومتواصل خلال فترة شهدت نمواً كبيراً في حجم البعثات الميدانية للأمم المتحدة وتزايد تعقيدها. ومنذ عام ٢٠١٠، عملت الأمانة العامة على وضع نموذج أكثر متانة لتقديم الخدمات واكمه نشر بعثات ميدانية جديدة كل سنة.

وفي الفترة ٢٠١٤/٢٠١٥، توفر الأمم المتحدة خدمات الدعم الميداني للمزيد من الأفراد المأذون بهم في بيئات تفرض تحديات أكبر ووفقاً لولايات أكثر تنوعاً من أي وقت مضى، وتحت ضغوط ميزانية كبيرة. ويحتاج ما يقرب من ١٧٥ ٠٠٠ من الأفراد المأذون بهم للدعم في ٣٧ بعثة ميدانية تنتشر في أربع قارات. ومنذ عام ٢٠١٠، أنشئت ١٢ بعثة



الرجاء إعادة استعمال الورق

291214 261214 14-66830 (A)



ميدانية جديدة (عمليات لحفظ السلام وبعثات سياسية خاصة وغير ذلك من المكاتب الميدانية الأخرى). وجرى تصميم أنواع جديدة من البعثات الميدانية ونشرها، ويؤدي الدعم الميداني فيها دور عامل تمكيني رئيسي.

وبالاستناد إلى هذه الخلفية، وفرت استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي إطاراً سليماً لتعزيز الدعم الميداني الذي تقدمه الأمم المتحدة على نحو يلائم التحديات المعاصرة. ويجري نشر الأدوات والنهج التي يركز عليها النموذج لدعم البعثات الجديدة، والمساعدة في التغلب على التحديات المتصلة بالدعم في ظروف شديدة الصعوبة غالباً، وتحسين الكفاءة والفعالية.

وفي فترة ما بعد حزيران/يونيه ٢٠١٥، ستعمم الأمانة العامة النهج الاستراتيجي لاستراتيجية الدعم بغرض كفالة التحسين المستمر للأداء باعتباره جزءاً لا يتجزأ من الدعم الميداني الذي تقدمه الأمم المتحدة. ويعرض هذا التقرير السبل المقترحة للمضي قدماً على صعيد الخدمات المشتركة وإدارة سلسلة الإمداد. ويتضمن التقرير اقتراحاً بإنشاء مركز ثانٍ للخدمات المشتركة، يعمل مع مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي، كما يعرض نهجاً مقترحاً ومعايير لتحديد موقعه. ويقترح التقرير إجراء تحول في نموذج تمويل الاستراتيجية على نحو يتيح زيادة الشفافية وقابلية التعديل، وتحسين إدارة الموارد والرقابة على الأداء. وتماشياً هذه الاقتراحات مع النهج المتبع على نطاق الأمانة العامة لوضع نموذج لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي، وسيجري إدماجها ضمن ذلك النموذج. ويعرض التقرير تفاصيل الاستراتيجية وخطة التنفيذ المتعلقة بإدارة سلسلة الإمداد، بما في ذلك المشاريع الأربعة ذات الأولوية المقرر تنفيذها خلال السنتين أو السنوات الثلاث المقبلة.

وقد تطور الدعم الميداني الذي تقدمه الأمم المتحدة إلى عملية ضخمة. ولن يتسنى التصدي للتحديات المستمرة إلا إذا تواصل تطوير نموذج تقديم الخدمات وتحسينه بالتشاور الوثيق مع الدول الأعضاء والبعثات التي تستخدمه، ومواءمته مع أهداف الأمانة العامة الأوسع نطاقاً لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي. وفي فترة ما بعد حزيران/يونيه ٢٠١٥، سيتواصل الدعم الميداني الذي تقدمه الأمم المتحدة وسيجري تنسيقه على صعيد كيانات الدعم الميداني جميعها، بما فيها المقر ومراكز الخدمات والبعثات. وبهذه الطريقة، سيدمج النهج ضمن طرائق عمل كل من هذه الكيانات. ولا تزال الأمانة العامة ملتزمة بمواصلة الحوار الاستراتيجي الذي أقامته مع الدول الأعضاء في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، بما يكفل توافر مجموعة متوازنة من الأولويات التي يسترشد بها لإدخال مزيد من التحسينات على الدعم الميداني الذي تقدمه الأمم المتحدة في المستقبل.

أولا - مقدمة

١ - طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام، في قرارها ٢٦٩/٦٤، أن يقدم تقارير مرحلية سنوية عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. ومع بلوغ العام الخامس لتنفيذ الاستراتيجية، يقدم هذا التقرير تقييما للإنجازات والدروس المستفادة، ويحدد الخطوط العريضة للنهج المقبل المتبع في تعزيز الدعم الميداني الذي تقدمه الأمم المتحدة فيما بعد عام ٢٠١٥.

٢ - وعلى غرار التقارير المقدمة في السنوات السابقة، واستجابة لطلب اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية أن تنظر الأمانة العامة في ترتيبات بديلة لتحسين عملية الإبلاغ عن الاستراتيجية (A/66/718، الفقرة ١٨٩)، يعرض التقرير التقدم العام الرفيع المستوى والتوجهات المستقبلية. وسيتضمن التقرير المقبل عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٥ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٦ عرضاً أكثر تفصيلاً للإبلاغ عن الفوائد والأداء فيما يتعلق بركائز التنفيذ. وسيتضمن التقرير أيضاً معلومات عن الأداء وموجز للموارد المدججة لدى مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا.

ثانياً - أهداف استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي ومقاصدها

٣ - عُرضت استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي على الجمعية العامة في كانون الثاني/يناير ٢٠١٠ (A/64/660)، بعد ٣٠ شهراً فقط من إنشاء إدارة الدعم الميداني. وتضمنت الاستراتيجية عرضاً لطلبات الدعم الهامة الواجب تلبيتها في المستقبل، وهي:

(أ) ضرورة الاستئارة بتقييم واقعي لاحتياجات الدعم والقدرات المتاحة لتوفيره عند تحديد ولايات البعثات؛

(ب) توافر الموارد المالية الكافية لانتشار البعثة على نحو سريع في أطوارها الأولى؛

(ج) التعجيل بتوفير الموارد المادية والقدرات التمكينية لإنشاء معسكرات البعثة وغير ذلك من الهياكل الأساسية للبعثات الجديدة الموسعة، ولتفادي التأخير في عمليات الشراء؛

(د) مدى كفاية الدعم المقدم لنشر العسكريين وأفراد الشرطة وضرورة التغلب على التحديات في تكوين القوة اللازمة للبعثات لتبلغ القوام المأذون به، بما في ذلك استعراض

الاستحقاقات مقابل المساهمة بقوات، وضرورة إيجاد حلول لتوفير أماكن جيدة للإقامة من شأنها أن تضيف مزيداً من المرونة على عمليات النشر؛

(هـ) دعم البعثات التي تمر بمرحلة انتقالية، بما في ذلك من خلال الدعم الميداني المتخصص؛

(و) خفض معدلات الشغور ومعدلات دوران الموظفين المدنيين المرتفعة؛

(ز) إدارة المخاطر المتزايدة على سلامة وأمن الموظفين؛

(ح) أهمية تحسين التنسيق مع المنظمات الإقليمية؛

(ط) الحاجة إلى استخدام موارد الدعم الميداني على الصعيد العالمي في جميع البعثات على النحو الأمثل، لا سيما عندما يستدعي الأمر بدء أو توسيع البعثات في الوقت نفسه، وتحقيق أقصى قدر من وفورات الحجم.

٤ - ويتمثل الهدف العام للاستراتيجية في تكييف تقديم الخدمات على نحو يدعم بصورة أفضل المحافظة العالمية للعمليات الميدانية بهدف توفير خدمات فعالة وكفؤة طوال دورة حياة البعثات، لا سيما للبعثات الجديدة. ويستند نموذج تقديم الخدمات المقرر إلى رؤية لهيكل متكامل للدعم الميداني على الصعيد العالمي يشمل المقر ومراكز الخدمات وعناصر دعم البعثة في العمليات الميدانية.

٥ - وتحدد الاستراتيجية عدداً من الأهداف الرئيسية وهي:

(أ) تسريع وتحسين الدعم المقدم إلى عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة؛

(ب) تعزيز إدارة الموارد والمساءلة عنها وتحقيق قدر أكبر من الكفاءة ووفورات

الحجم في الوقت نفسه؛

(ج) تحسين سلامة الموظفين الميدانيين ونوعية حياتهم؛

(د) الاستفادة من القدرات الإقليمية والمحلية، والحد من التأثير البيئي الضار

للبعثات الميدانية.

٦ - وتم تحديد أربع ركائز لتنفيذ العناصر الرئيسية للاستراتيجية، وهي:

(أ) ركيزة لتوفير الموارد والتمويل الاستراتيجيين تهدف إلى تعزيز أدوات التمويل

المبكر للبعثات، وكفالة الكفاءة والفعالية في إدارة الموارد؛

(ب) ركيزة الموارد البشرية من أجل مواجهة التحديات المتمثلة في التوظيف والاحتفاظ بالموظفين وإدارتهم في الميدان، وتوفير المواهب اللازمة للاضطلاع بالولايات، وتحسين ظروف الخدمة للموظفين الميدانيين؛

(ج) ركيزة الخدمات المشتركة من أجل توفير الدعم للبعثات عن بعد، بما في ذلك من المركز الخدمات العالمي ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي اللذين أنشئا في إطار الاستراتيجية؛

(د) ركيزة تطبيق نظام الوحدات وإدارة سلسلة الإمداد من أجل تحسين الأدوات المتاحة لإقامة معسكرات البعثات والهياكل الأساسية الأخرى، ولتحسين ومراقبة إدارة مصادر الأصول وتوزيعها وإدارتها على الصعيد العالمي.

ثالثا - التصدي للتحديات التي تواجهها العمليات الميدانية الحديثة

٧ - شكلت أهداف الاستراتيجية وركائز تنفيذها عاملا ساعد الأمانة العامة في مواجهة التحديات الكبيرة التي تفرضها العمليات الميدانية المعاصرة. وقد تبين أن المطالب المحددة في مطلع عام ٢٠١٠ كانت دقيقة إلى حد كبير، على الرغم من أن حجم التحديات وتعقيدها خلال السنوات الأربع التالية كان هائلا.

٨ - وفي السنة المالية الحالية، وبالإضافة إلى الدعم المقدم لبعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال، كُلفت الأمانة العامة بدعم ما يقرب من ١٧٥ ٠٠٠ من الأفراد المدنيين والنظاميين المأذون بهم في الميدان، مما يمثل زيادة بنسبة ١٤ في المائة عن مستويات الفترة ٢٠٠٩/٢٠١٠. ومنذ عام ٢٠١٠، أنشئ ما يقرب من ١٢ بعثة ميدانية، كما أجريت تعديلات كبيرة في تشكيلة عمليات حفظ السلام في جمهورية الكونغو الديمقراطية وجنوب السودان وهايبي نتيجة لما وقع من أزمات.

٩ - وغدت البيئة التي يتم فيها تقديم الدعم الميداني أكثر صعوبة خلال تلك السنوات، بالإضافة إلى تدهور الظروف الأمنية. ففي كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، قيمت إدارة شؤون السلامة والأمن نسبة ٢٥ في المائة من مناطق انتشار عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام كمناطق كبيرة الخطورة أو عالية الخطورة أو بالغة الخطورة. وبحلول ٣١ تموز/يوليه ٢٠١٤، ارتفعت هذ النسبة إلى ٤٢ في المائة. وتطرحت الظروف الأمنية للبعثات السياسية الخاصة تحديات كبيرة أيضا، لا سيما في أماكن مثل أفغانستان والعراق وليبيا والصومال واليمن.

١٠ - ومما يزيد الوضع تعقيدا أن عددا أكبر من الموظفين الذين يتلقون الدعم موجود حاليا في بيئات نائية. ويشار إلى أن خطوط الإمداد اللوجستية لأربع من البعثات الخمس لحفظ السلام المنشورة في الآونة الأخيرة تمتد لمسافة ١٥٠٠ كيلومتر على الأقل من مقر البعثة إلى أقرب ميناء بحري، ناهيك عن صعوبة طرق الإمداد الداخلية. ففي مالي، مثلا، تمتد خطوط إمداد بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي لمسافة إضافية قدرها ١٧٠٠ كيلومتر، يمر أكثر من نصفها على طرق غير معبدة تقع تحت تهديد هجمات متكررة.

١١ - وفي ظل هذه الخلفية التي تصبغ معالم الدعم الميداني في الأمم المتحدة، واجهت الأمانة العامة في بعض الأحيان صعوبات في إدارة احتياجات متضاربة تتمثل في الاستجابة على نحو سريع للمتطلبات العملية والسعي في الوقت نفسه إلى إجراء تحسينات استراتيجية على نموذج الدعم الميداني والتعامل مع الضغوط المفروضة على الموارد المالية وغيرها من الموارد في حزم فترة من الشدة الاقتصادية العالمية.

رابعاً - التقدم المحرز في إطار استراتيجية الدعم الميداني على الصعيد العالمي

١٢ - تشمل إنجازات الدعم الميداني التي تحققت منذ الفترة ٢٠٠٩/٢٠١٠ والتي تعزى جزئياً إلى تركيز الأمانة العامة المتواصل على الأهداف الرئيسية المنصوص عليها في الاستراتيجية في أوائل عام ٢٠١٠ ما يلي:

(أ) وضع ميزانيات أكثر واقعية لبدء التشغيل وتحسين تنفيذ الميزانية: فيما يتعلق ببعثات حفظ السلام الثلاث المنشأة في الفترتين ٢٠١١/٢٠١٠ و ٢٠١٣/٢٠١٤، ألا وهي قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، بلغت نسبة الأموال المخصصة غير المنفقة خلال أول سنتين من عملية النشر ١,٦ في المائة الأموال أو مبلغ قدره ٤٢ مليون دولار فقط. وفي المجموعة السابقة من البعثات الحديثة البداية^(١)، تركت نسبة تناهز ٧,٣ في المائة من المبالغ المخصصة (نحو ٢٧٥ مليون دولار) دون استخدام. وقد أسهم تحسين عملية الميزنة وكذلك تطبيق نموذج التمويل الموحد، وهو أداة تسعى الأمانة العامة إلى استخدامها على نطاق أكثر اتساعاً في المستقبل، في تحقيق هذا التحسن؛

(١) بعثة الأمم المتحدة في جمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ومكتب الأمم المتحدة لدعم بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال.

(ب) يمكن للبعثات الجديدة الآن أن تستخدم على الفور الموارد من المواد المدرجة تحت بند معدات مخزونات النشر الاستراتيجي وأن تعجل أعمال البنية التحتية باستخدام التصاميم المعيارية للمعسكرات، بما في ذلك المعسكرات المقامة في بيئات غير آمنة، وأفرقة دعم البعثات التي تُنشر انطلاقاً من مركز الخدمات العالمي للأمم المتحدة. غير أنه لا تزال هناك قيود كبيرة في القدرات التمكينية اللازمة لبدء عمل البعثة؛

(ج) تقديم دعم ميداني أقل عن ذي قبل: في الفترة ٢٠١١/٢٠١٠، أوفدت بعثات حفظ السلام في المتوسط ١٣٦ موظفاً من موظفي الدعم والأمن لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد البعثة. وبحلول الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤، انخفض هذا العدد بنسبة ١١ في المائة، أي إلى أقل من ١٢٢ موظف دعم وأمن لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد البعثة. وانخفض الدعم، بما فيه المقدم إلى بعثة الاتحاد الأفريقي، بمعدل ١٦ في المائة خلال الفترة نفسها، وذلك من ١٣٠ فرداً إلى ما يقل عن ١١٠ أفراد لكل بعثة يبلغ عدد أفرادها ١٠٠٠ فرد.

(د) عمليات الدعم الميداني هي عمليات أكثر فعالية من حيث التكلفة: في الفترة ٢٠١٠/٢٠٠٩، وصلت التكاليف التشغيلية السنوية المدرجة في ميزانية الأمم المتحدة لحفظ السلام إلى ٢,٥٢ بليون دولار، لدعم قوام الأفراد النظاميين المأذون به وهو ١١٣ ٦٠٠ فرد. وبحلول الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤، بلغت نسبة التكاليف التشغيلية المدرجة في الميزانية ١٠ في المائة، أو مبلغاً قدره ٢٥٠ مليون دولار، وهو مبلغ يقل عن المبلغ الذي سُجل في الفترة ٢٠١٠/٢٠٠٩، لكن عدد موظفي الأمم المتحدة الذي شملهم الدعم بقي على ما هو عليه، كما أن الكثير منهم يعمل في بيئات صعبة للغاية؛

(هـ) انخفاض معدلات الشواغر في وظائف المدنيين ومعدلات دوراتهم: منذ كانون الثاني/يناير ٢٠١٠، انخفض معدل الشغور في أوساط الموظفين الدوليين والوطنيين في جميع البعثات الميدانية بنسبة الربع، أي مما يزيد عن ٢٠ في المائة إلى ١٥ في المائة في آب/أغسطس ٢٠١٤. وباستثناء بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى اللتين بدأتا العمل مؤخراً، بلغ معدل الشواغر نسبة تناهز ١٢ في المائة. وبالمثل، تراجعت معدلات الدوران في أوساط الموظفين الدوليين بمقدار الثلث، وذلك من ١١ في المائة في الفترة ٢٠١٠/٢٠٠٩ إلى ٧,٧ في المائة في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤.

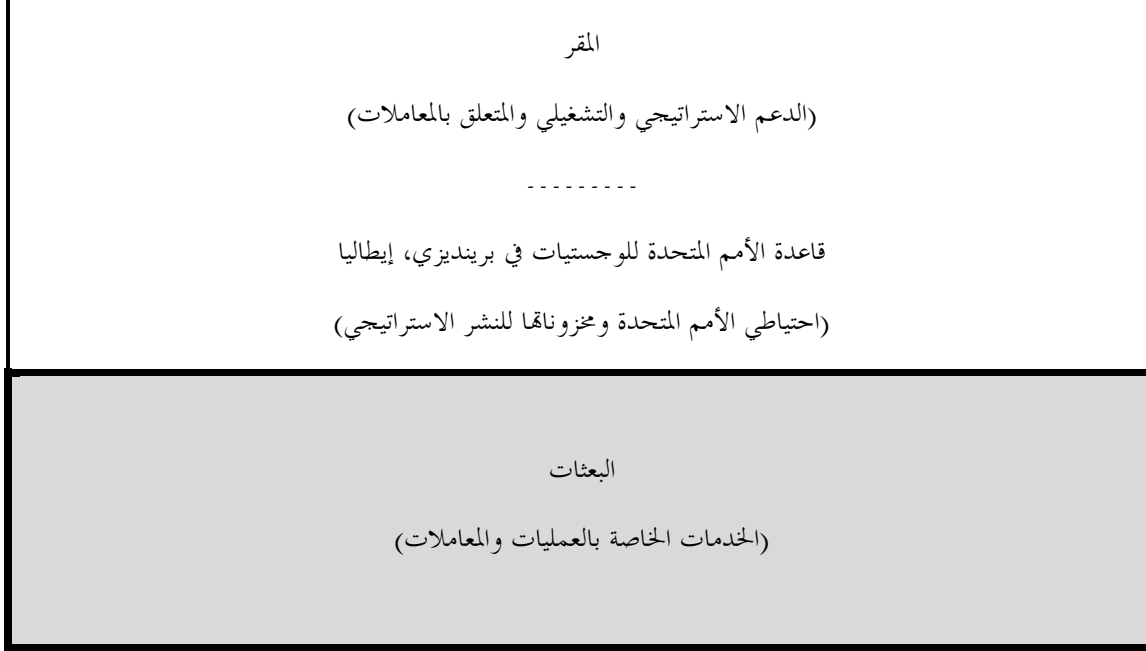
(و) الخدمات المشتركة تحقق وفورات في الحجم: في الفترة ٢٠١٤/٢٠١٥، سيتلقى ما يزيد عن ٧٠ في المائة من أفراد البعثة المأذون بهم الدعم من مقدم للخدمات في مكان بعيد عنهم. وينجم عن ذلك وفورات الحجم التي لا يمكن للبعثات غير المشاركة أن تحققها. وإضافةً إلى ذلك، وكما يتبين من خلال ما حصل مع بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، تستطيع البعثات الجديدة التي تنضم إلى مركز أنشئ لتقديم الخدمات المشتركة أن تسخر القدرات المتاحة لبدء تشغيل البعثة وتوفير الموارد اللازمة لها.

(ز) رضا العملاء يُقيم بمزيد من المنهجية: في إطار النموذج الجديد لتقديم الخدمات، تتولى إدارة الدعم الميداني تقييم مدى رضا العملاء بمزيد من المنهجية. وفي آب/أغسطس ٢٠١٤، أعرب ما نسبته ٦١ في المائة من مجموع الموظفين، وما نسبته ٦٨ في المائة من الأفراد النظاميين الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية عن رضاهم عن جودة تقديم الخدمات، فيما أعربت نسبة ٢١ في المائة لا غير من جميع الموظفين الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية عن عدم الرضى، وذلك لأسباب أهمها القلق إزاء التوظيف وتجهيز مطالبات التسوية. ويعمل كل من المركز العالمي للخدمات والمركز الإقليمي للخدمات في عنتبي بانتظام على إعداد دراسات استقصائية عن رضا العملاء بهدف إدخال تحسينات حيثما يتطلب الأمر ذلك.

ألف - نموذج تقديم الخدمات وأدواته

١٣ - تمشياً مع الهدف العام للاستراتيجية، وضع نموذج جديد لتقديم خدمات الدعم الميداني وتم تطويره. وقد ابتعد نموذج تقديم الخدمات عن النموذج الذي يقوم على علاقة ثنائية بين كل بعثة من البعثات الميدانية التي أنشئت بوصفها كياناً قائماً بذاته وبين المقر الذي يعاني من صعوبات متزايدة في تلبية الطلبات التشغيلية متضاربة وفقاً للمبين في الشكل الأول أدناه.

الشكل الأول
النموذج السابق للدعم الميداني



١٤ - يولي النموذج الجديد لتقديم خدمات الدعم الميداني (انظر الشكل الثاني) الأولوية للتخصص الوظيفي في كل مستوى من مستويات المنظمة، وتعمل مختلف الكيانات بوصفها طرفاً في نظام واحد للدعم الميداني، مما يتيح المجال لتحسين تركيز الخبرات واتساق الخدمات التالية:

- (أ) مهام الرقابة الاستراتيجية والتخطيط والشراكة التي يضطلع بها المقر؛
- (ب) مهام الدعم التشغيلي على المستوى العالمي التي يؤديها مركز الخدمات العالمي والمقر (للمهام التي تتطلب تفاعلاً وثيقاً مع الدول الأعضاء)؛
- (ج) مهام الخدمات المشتركة التي تناقش بمزيد من التفصيل في الفرع السادس أدناه، والتي تشمل ما يلي:

- ١' خدمات تتعلق بالمعاملات الإدارية التي يوفرها مقدمو الخدمات عن بعد؛
- ٢' ترتيبات التعاون الإقليمي في مجال اللوجستيات؛
- ٣' تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى الإقليمي؛
- (د) مهام محددة في مواقع البعثات يضطلع بها عناصر دعم البعثة في الميدان.

الشكل الثاني النموذج الجديد لتقديم خدمات الدعم الميداني

<p>التوجيه الاستراتيجي للدعم الميداني ومهام الرقابة (المقر)</p> <p>التوجيه الاستراتيجي، ووضع السياسات والتوجيهات التشغيلية، والمعايير التشغيلية والتوحيد القياسي للنظم، وتخطيط البعثات الجديدة، والرقابة والامتثال، وضمان النوعية، والقيادة العليا، وبناء القدرات الميدانية، ومهام الدعوة الميدانية فيما يتعلق بقرارات السياسة العامة، والتفاعل مع الدول الأعضاء</p>			
<p>وظائف الدعم التشغيلي على الصعيد العالمي (المقر ومركز الخدمات العالمي)</p> <p>إدارة العقود على المستوى العالمي، وتخطيط عمليات الشراء العالمية، ومركز عمليات التكنولوجيا الميدانية، ومخزونات النشر الاستراتيجي، وإدارة احتياطي الأمم المتحدة، وتخطيط النقل الاستراتيجي ورصده، والتفاعل العملي مع الدول الأعضاء، وتنقلات الأفراد النظاميين، وإدارة القوائم الميدانية</p>			
<p>الخدمات المشتركة</p> <p>يقدم الدعم على نطاق البعثات فيما يتعلق بالخدمات غير المرتبطة بمواقع معينة إما عن طريق مراكز الخدمات المشتركة التي تركز على الزبون أو عبر ترتيبات منظمة للدعم المشترك بين البعثات.</p>			
<p>خدمات المعاملات الإدارية</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">التعاون الإقليمي في مجال اللوجستيات</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية</td> </tr> </table>		التعاون الإقليمي في مجال اللوجستيات	خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية
التعاون الإقليمي في مجال اللوجستيات	خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية		
<p>البعثات (٣٧ بعثة ميدانية)</p> <p>الخدمات الاستشارية المقدمة إلى قيادة البعثة، وإنشاء المرافق والهياكل الأساسية وإدارتها، وتوفير الحلول وتقديم الخدمات فيما يتعلق بالجغرافيا المكانية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والخدمات الطبية وخدمات السلامة والصحة على الصعيد المهني، وإدارة البيئة، والرعاية الاجتماعية، والمخاطر والامتثال، ومراجعة الحسابات، والنقل داخل البعثة، وتناوب القوات أو الوحدات، وفحص المعدات المملوكة للوحدات، وإدارة أصول الأمم المتحدة (عن طريق دورة الحياة)، وتوفير الأصناف اللازمة لدعم الحياة وأصناف الإمداد الأخرى، والتوظيف، وإدارة الوظائف، والتخطيط للقوة العاملة، ومهام إسداء المشورة للموظفين، والتدريب، ووضع الميزانية وتنفيذها، وإدارة الصندوق الاستثماري</p>			

١٥ - وقد أدخل نموذج تقديم الخدمات المشار إليه أعلاه أدوات وسبل جديدة ومحسنة للعمل من أجل دعم البعثات المستقبلية عند بدء أعمالها وتقديم الدعم لها طوال دورة حياتها. ويوجز الشكل الثالث الأدوات وأساليب العمل التي وضعت والتي يجري تنقيحها أثناء تنفيذ الاستراتيجية العالمية للدعم الميداني بغية مواجهة التحديات التي تم تحديدها.



الشكل الثالث

الأدوات والنهج المستخدمة في نموذج تقديم الخدمات للاستراتيجية العالمية للدعم الميداني

- توفير الإمكانية للحصول على تمويل واسع النطاق وفي مرحلة مبكرة وعلى الموارد اللازمة لبدء البعثة
- توفير وصول مباشر (تمويل مرجأ) إلى مخزونات النشر الاستراتيجية بقيمة ٥٠ مليون دولار
- نموذج منقح لوضع ميزانية بدء التشغيل (نموذج التمويل الموحد)
- تقديم الدعم للبعثات في إطار الخدمات المركزية والمشاركة
- توفير الدعم الإداري المتعلق بالمعاملات من مقدمي الخدمات المشتركة
- تنسيق التنقل والنقل على المستوى الإقليمي فيما بين بعثات شرق أفريقيا من خلال تقاسم العتاد الجوي وتنسيق عمليات تناوب القوات والعقود التجارية الإقليمية
- توفير خدمات الجغرافيا المكانية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن بعد لجميع البعثات الميدانية
- تخفيف آثار دعم البعثة في البيئات التشغيلية غير الآمنة وذات التكلفة الباهظة التي يدعمها مقدمو الخدمات المشتركة
- تحسينات الموارد البشرية
- عمليات منتظمة لتخطيط القوة العاملة (٩ استعراضات لملاك الموظفين المدنيين في غضون سنتين)
- استخدام القوائم في ٩٠ في المائة من التعيينات
- تنقيح لمهام الموارد البشرية وهيكلها ضمن البعثة
- إتاحة مقدمي الخدمات المشتركة مواقع إضافية لمراكز العمل باصطحاب الأسرة.
- وضع سياسات وعمليات للصحة والسلامة المهنيين بغية تحسين السلامة في مكان العمل



- المجموعات النموذجية 
 - التصميم النموذجية الموحدة لمعسكرات البعثة
 - التصميم المتقدمة للهياكل المعززة، بما فيها المناطق المحيطة، وحماية المدخل والملاجئ المحصنة
 - يوفر فريق التصميم الهندسي في مركز الخدمات العالمي تصاميم للهياكل الأساسية ونطاقات عمل وضعت خصيصاً للبعثة بالاعتماد على تصاميم معيارية موحدة
 - حلول متنوعة لأماكن الإقامة (مبان جديدة جاهزة الصنع وتعديلات لحاويات النقل البحري، ومجموعات المخيمات)
- إمكانية الحصول على القدرة التمكينية في وقت مبكر 
 - نُشرت فرق لدعم البعثات ٦٣ مرة أثناء السنوات الأربع الماضية للقيام بأعمال هندسية صغيرة الحجم، والبدء بتشغيل معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإنشاء الوحدات، وتصفيتها، وما إلى ذلك
 - أنشئت سلطة جديدة مفوضة تتيح استخدام مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع لتوفير الخدمات التمكينية
 - اتخذت مبادرات رائدة مع الدول الأعضاء وجهات تجارية تمكينية لإنجاز الهياكل الأساسية للمخيمات التي يمكن نشرها بسرعة
- التحسينات في سلسلة الإمداد 
 - أنشئ مرفق مركزي لتبادل المعلومات في مركز الخدمات العالمي يهدف إلى تحسين استعمال الأصول، ومن المتوقع أن يتزايد استخدامه في الفترة ٢٠١٤/٢٠١٥
 - وضعت استراتيجية وخريطة طريق لإدارة سلسلة الإمداد تشمل أربعة مشاريع تنفيذية
- تدابير الكفاءة 
 - تحديد الحجم المناسب لموجودات مخزون النشر الاستراتيجي وإعادة النظر في مكوناتها على نحو يدعم تقليص التكاليف بمبلغ قدره ٥٠ مليون دولار
 - استعراضات الكفاءة في استخدام الموارد، التي تؤدي إلى تخفيض مستدام للتكاليف، وتجنب تكبدها وتحقيق الوفورات، بما في ذلك مثلاً: احتياجات الهياكل الأساسية والتشييد؛ ومركبات الركاب الخفيفة؛ وقطع الغيار

- منهجيات التعاقد المبتكرة  إبرام عقود جديدة بشأن حصص الإعاشة الجاهزة والوقود للحد من المخاطر والخسائر التي تواجهها المنظمة
- إبرام عقد طويل الأجل لاستخدام طائرة كبيرة في عمليات تناوب القوات، وذلك بهدف تحسين عمليات التناوب وتحقيق الكفاءة
- عقود إقليمية إقليمية للخدمات اللوجستية التجارية في شرق أفريقيا ترمي إلى تحسين الدعم المقدم
- تحليل المعلومات التجارية وتعليقات العملاء  تعزيز أدوات تحليل المعلومات التجارية دعماً لخدمات الدعم الميداني مع وضع مؤشرات رئيسية موحدة للأداء بهدف تحسين الرقابة
- إجراء دراسة استطلاعية لرأي العملاء من جانب إدارة الدعم الميداني في المقر، والمركز الإقليمي للخدمات في عنتيبي ومركز الخدمات العالمي، وإجراء اجتماعات مع العملاء لاستعراض نوعية الخدمات

١٦ - وستعم أدوات وأساليب العمل هذه لاستخدامها خارج نطاق تنفيذ استراتيجية الدعم الميداني على الصعيد العالمي في كل من التخطيط للبعثات المستقبلية، ولوضع نظم داخلية ومواءمتها مع عمليات التحسين الأوسع نطاقاً التي تجريها الأمانة العامة على صعيد تقديم الخدمات. وفيما عدا هذه الأدوات المستحدثة في إطار الاستراتيجية، تُبذل أيضاً جهود دؤوبة لتقديم فوائد نوعية في الميدان تمشياً مع الأهداف الرئيسية للاستراتيجية التي سيتضمنها التقرير الاستعراضي المقبل للفترة ٢٠١٥/٢٠١٦، مما يدل على وجود جهد عالمي متضافر يرمي إلى بلوغ أهداف الدعم الميداني المحددة مركزياً.

باء - الأداء في الميدان

١٧ - يكمن الاختبار الحقيقي لهذه الأدوات فيما ستحدثه من أثر إيجابي في الميدان، ولا سيما للبعثات الجديدة. ففي عام ٢٠١٤، استخدمت الأمانة العامة النموذج الجديد لتقديم الخدمة الميدانية ووظفت أدواته لدعم بدء عمل بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، التي تشمل ما يلي:

(أ) التمس توسيع نطاق سلطة الدخول في التزام مالي قدره ٥٩,٥ مليون دولار وأذن به في نيسان/أبريل ٢٠١٤ لفترة البدء الأولية؛

- (ب) توفرت للبعثة إمكانية الوصول المباشر إلى مخزونات النشر الاستراتيجي التي بلغت قيمتها أكثر من ٣٤ مليون دولار وقد استفادت منها؛
- (ج) وضعت تصاميم مخيمات وقواعد نموذجية في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي لمخيمات البعثة وجرى نشر ١١ نوعاً من النماذج؛
- (د) اعتمدت نهج مبتكرة لتوفير القدرات التمكينية الهندسية، بما فيها الاستخدام الموازي لمهندسين عسكريين والاستعانة بمجموعة من الحلول التجارية والكلية للمخيمات التي وفرها الدول الأعضاء ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع؛
- (هـ) قدم المركز الإقليمي للخدمات في عنتبي الدعم منذ اليوم الأول لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، من خلال توفير الخدمات الإدارية الضرورية. وبذلك تجنبت البعثة تكبد تكاليف في البلد والتأخيرات التي كانت ستنتج عن تعيين موظفين إداريين؛
- (و) جرى تعديل جدول الرحلات الجوية الإقليمية المتكاملة لإدراج بانغي وتفادي وضع طائرة إضافية في بانغي منذ البداية. وقد نسق المركز الإقليمي للخدمات في عنتبي عدة عمليات تناوب للقوات، ووفر خبراء في مراقبة الحركة والطيران لإعداد دراسات استقصائية عن المطارات وتقديم خدمات أخرى؛
- (ز) نُشر ١٢ فريقاً من أفرقة دعم البعثات للمساعدة في بدء تشغيل بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، بما في ذلك تقديم الدعم للاتصالات، وأعمال الهندسة، والتخزين، وإدارة الممتلكات، والاستلام والفحص؛
- (ح) قدم فريق من المركز العالمي للخدمات الدعم لتصفية أصول مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في جمهورية أفريقيا الوسطى، وعمل مع البعثة لمطابقة البيانات، وضمان التحقق الفعلي ونقل المعدات على النحو الملائم من مكتب الأمم المتحدة المتكامل إلى بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى؛
- (ط) تم الاستعانة بالأصول الفائضة لدى البعثات الإقليمية ونقلها منها، بما في ذلك، مثلاً، أماكن الإقامة الجاهزة والمركبات ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وذلك للحد من التكلفة والتعجيل بموعد النشر المحدد؛

(ي) قدمت خدمات الجغرافيا المكانية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الدعم المباشر عن بعد وعند الطلب، من كل من المركز الإقليمي للخدمات في عنتبي والمركز العالمي للخدمات؛

(ك) مكنت البعثات في البلدان المجاورة ومكتب المشتريات الإقليمي البعثة المتكاملة من الاعتماد على العقود في المنطقة للبدء بسرعة في تقديم الخدمات، بما في ذلك الاستفادة من العقود القائمة المتعلقة بمخصص الإعاشة والوقود.

(ل) استخدمت طائرة كبيرة مستأجرة لنشر القوات وعناصر الشرطة وعناصر المساعدة، بما في ذلك وحدة طيران ومستشفى من المستوى الثاني.

١٨ - ويدل هذا الدعم المقدم إلى البعثة المتكاملة الأبعاد على استخدام أدوات استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي دعم البعثات الجديدة والصعبة لتبدأ أعمالها. وعلى النقيض من ذلك، وقبل عام مضى، لم يكن بعض هذه الأدوات قد طور على نحو كامل، ولم تتسن الاستفادة منه على الوجه الأكمل في دعم إطلاق البعثة المتكاملة. بيد أن البعثة المتكاملة اعتمدت على أدوات عديدة مثل السلطة الموسعة للدخول في التزامات، والوصول المبكر إلى مخزون النشر الاستراتيجي، ونموذج التمويل الموحد، ونشر عدد من المكونات المعيارية، بالإضافة إلى اعتمادها على حلول جزئية، مثل اللجوء إلى عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار لتقديم الدعم الإداري عن بعد.

خامسا - التحديات التي تعترض التنفيذ والدروس المستفادة

١٩ - بالإضافة إلى الإنجازات التي تحققت، برز عدد من التحديات واستخلصت دروس من تنفيذ الاستراتيجية التي تتطلب إجراء تصويبات على مسارها كما يلي:

(أ) نجم عن تقديم الخدمات المشتركة عن بعد قدر كبير من الدروس المستفادة إثر البداية الوئيدة والعسيرة لعمل المركز الإقليمي للخدمات في عنتبي، التي تزامنت أيضاً مع تنفيذ إصلاحات رئيسية أخرى. ويستند اقتراح تقديم الخدمات المشتركة في المستقبل الوارد في الفرع السادس من هذا التقرير إلى الدروس المستفادة التالية لتحسين القدرة على التكيف مع زيادة الأعباء والشفافية والمساءلة واتساق أداء مقدمي الخدمات المشتركة:

'١' ساعدت موارد الموظفين من البعثات المتلقية للخدمات في إنشاء المركز الإقليمي للخدمات في عنتبي بسرعة، إلا أن نقل الموظفين والوظائف كان أبطأ مما كان متوقعا في البداية، وأدى إلى حدوث قصور في الأداء، وأبطأ

تشكل ثقافة متماسكة في المركز، وكان صعب الإدارة. وقد يؤدي النهج الحالي للحصول على الموارد أيضا إلى تقييد قدرة المركز على توسيع نطاق عمله أو تقليصه بسرعة من دون أن يؤثر ذلك على أدائه العام؛

‘٢’ وأثر الاعتماد على الموارد المقدمة من تمويل البعثة على وضوح الرؤية بشأن الموارد والرقابة الممارسة عليها، مما استدعى إنشاء نظام إبلاغ مالي موحد للمركز من أجل الدول الأعضاء في مرفق للتقرير الاستعراضي السنوي بشأن تمويل عمليات حفظ السلام، بالإضافة إلى عرض الموارد في ميزانيات البعثات المشاركة؛

‘٣’ واستجابة للتحديات التي تعترض حسن الأداء، أعطيت الأولوية لتبسيط وتوحيد عمليات المركز وضمان الجودة ومراقبة الأداء على نحو صارم. وفي الوقت نفسه، لا تزال هناك حاجة إلى القيام بعمل إضافي كبير، يواكب استمرار تنفيذ نظام أوموجا، بغية توحيد وإعادة تنظيم الوظائف الإدارية المتبقية في البعثات المتلقية للخدمات على نحو أفضل؛

‘٤’ استهلك تنفيذ المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وتنفيذ المرحلة التأسيسية لنظام أوموجا في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤ موارد كبيرة من الموظفين للتصدي للتحديات التي اعترضت نشره في البداية. ومن ناحية أخرى، يعتبر نظام أوموجا والمعايير المحاسبية أدوات قوية ستؤدي إلى تحسن كبير في أداء مقدمي الخدمات المشتركة مع مرور الزمن؛

‘٥’ لم يكن ظهور ترتيبات مختلفة لمزودي الخدمة عن بعد خلال السنوات الثلاث أو الأربع الماضية عاملا ممكنا لاتباع نهج معياري وحيد في تقديم الخدمات المشتركة^(٢)، مما أبرز الحاجة إلى وضع نموذج ثابت لتقديم الخدمات لجميع البعثات، لا سيما لتوفير الخدمات الإدارية المتعلقة بالمعاملات؛

(ب) كان من الضروري التكيف باستمرار مع المطالب المتغيرة طوال فترة تنفيذ الاستراتيجية. واقتضت التطورات الجديدة والمتطلبات المتغيرة في المقر وفي الميدان أن تقوم

(٢) بما في ذلك مكتب الدعم المشترك بالكويت والدعم الإداري المقدم من عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار إلى بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي؛ ومن مكتب الدعم في سانتو دومينغو إلى بعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي؛ ومن المركز العالمي للخدمات إلى بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومن بعثة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان إلى البعثات في الشرق الأوسط.

إدارة الدعم الميداني بتكليف وتطوير الاستراتيجية. وكان ذلك واضحاً في جميع جوانب الاستراتيجية تقريباً، بما في ذلك تطبيق نظام الوحدات النمطية، وإدارة سلسلة الإمدادات، والخدمات المشتركة، وينبغي الإعداد للتكيف في المبادرات الاستراتيجية المستقبلية في بيئة الدعم الميداني المعقدة؛

(ج) لم يؤذن بعد باستخدام نموذج التمويل الموحد بشكل دائم، ولذلك لم يستخدم لدعم بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى في بدايتها. وفي التقرير المرحلي الثالث عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/67/633) استعرضت الأمانة العامة النموذج، والتعديلات الرامية إلى تحسين استجابته للاحتياجات المتعلقة ببدء البعثات، والتتمت موافقة الجمعية العامة على التحسينات المقترح إدخالها على النموذج المنقح بغية استخدامها كأداة دائمة. ولم يتخذ أي قرار في ذلك الحين. لذا تُلتزم موافقة الجمعية العامة على هذه الأداة مع التعديلات التي أدخلت عليها مرة أخرى في هذا التقرير؛

(د) أثر تنفيذ الإصلاحات المؤسسية الموازية على القدرة المتاحة داخل إدارة الدعم الميداني لتنفيذ الاستراتيجية على نحو أكثر تنسيقاً، لا سيما في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٢ والفترة ٢٠١٤/٢٠١٣. وبتطوير المعايير المحاسبية الدولية ونظام أوموجا المؤسس في البعثات الميدانية، وبقدوم مرحلة التوسيع الأولى لنظام أوموجا الموسع، سوف تنشأ فرص هامة لنقل فوائد الخدمات المشتركة إلى البعثات الميدانية في المستقبل، ولتفعيل النموذج المستقبلي لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي؛

(هـ) تأثير استمرار الوتيرة المرتفعة للعمليات: أثرت الزيادة الكبيرة في العمليات الميدانية على توافر القدرة لتنفيذ الاستراتيجية وإدارة الطلبات التشغيلية الناشئة في الوقت نفسه. وفي بعض الأحيان، في مواجهة المطالب التشغيلية المتنافسة، لم تتوافر للإدارة موارد كافية للتخطيط لهذه العناصر وتنفيذها وتنسيقها. وقد أدى ذلك إلى إبطاء التصميم والتنفيذ في بعض الأحيان، لا سيما بالنسبة لإدارة سلسلة الإمدادات والخدمات المشتركة؛

(و) أدوات إدارة التنفيذ: قبل عام ٢٠١٠، لم تكن قياسات الأداء تُجمع بصورة منهجية في جميع البعثات. وقد بدأ استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية تدريجياً في إطار الاستراتيجية. ويجري الإبلاغ عن هذه المؤشرات سنوياً، وهي لا تزال بحاجة إلى تنقيح، وكذلك الأدوات التحليلية لقياس التقدم المحرز. وقد أبرز ذلك استمرار الحاجة إلى تعزيز رصد الأداء واستخدام أدوات تحليل المعلومات المؤسسية في المستقبل. وقد تبين أيضاً أن الإبلاغ عن الفوائد يثير تحديات بسبب عدم تحديد خطوط أساس و/أو معايير قوية في بداية

تنفيذ الاستراتيجية، فضلا عن تقلب المتطلبات التشغيلية من سنة لأخرى، وكان من الصعب قياس الكفاءة والفعالية باستخدام الأدوات الحالية. ونتيجة لذلك، تم وصف العديد من الفوائد التي تحققت في إطار الاستراتيجية من حيث النوعية، لكن قياسها من الناحية الكمية كان أكثر صعوبة. غير أن جهودا كبيرة بذلت لتبيين الفوائد المالية ومحاوله قياسها كميًا، بما في ذلك تخفيض التكاليف، وتفاذي تكبد التكاليف، ووفورات الحجم، والعوائد الناجمة عن زيادة الكفاءة. وفي هذا الصدد، يقدر صافي الفوائد المالية بأكثر من ٤٠٠ مليون دولار للفترة ٢٠١١/٢٠١٠ و ٢٠١٣/٢٠١٤، وسيرد تفصيلها في التقرير الاستعراضي المقبل للفترة ٢٠١٥/٢٠١٦.

٢٠ - وسيتواصل رصد الدروس المستفادة من التنفيذ، وسيستار بها في فترة التنفيذ المتبقية، ويسري هذا الأمر أيضا على التحسينات الاستراتيجية في المستقبل بالإضافة إلى الاستراتيجية.

سادسا - الخدمات المشتركة

٢١ - سوف تستمر مبادرتان أطلقتا في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي في تقديم الخدمات للبعثات الميدانية للأمم المتحدة بعد عام ٢٠١٥. وتمثل أولاهما في توسيع نطاق الخدمات المشتركة لتشمل جميع البعثات الميدانية. أما الثانية فهي إدارة سلسلة الإمدادات.

٢٢ - وتشكل الخدمات المشتركة إحدى السمات الأساسية لنموذج تقديم الخدمات في الاستراتيجية. ويساعد النهج على دعم تقديم الخدمات بصورة موحدة في جميع البعثات، ومواصلة سير العمل، وتحسين الرقابة على الأداء، وتقليل عدد الموظفين في البيئات غير الآمنة. وعلى الرغم من أن نموذج الخدمات المشتركة يخفف الاحتياجات من الموظفين أيضا من خلال وفورات الحجم، فإنه في المقابل يحدد ملاك الموظفين بحجم ومرونة كافيين للاستجابة بسرعة للأولويات الناشئة، بما في ذلك البعثات أو الأزمات الجديدة.

٢٣ - وفي إطار النموذج، يجري تقديم الخدمات المشتركة للبعثات الميدانية بثلاث طرائق وفقاً للقواعد والأنظمة المالية القائمة:

(أ) أظهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية في مجال دعم البعثات في الشرق الأوسط وشرق أفريقيا أنه بإمكان مجموعات البعثات تقاسم البنية التحتية وتبادل أفضل الممارسات التكنولوجية، وضمان الاتساق في وضع وتطبيق المعايير وتقديم الخدمات. وسوف تكمل هذه الترتيبات المتعلقة بعمليات حفظ السلام المراكز الإقليمية

المقترحة في استراتيجية الأمانة العامة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر A/69/517). وسوف تواصل ترتيبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية للبعثات الميدانية تقديم الدعم لثلاث مجموعات من البعثات:

١' بعثات وسط أفريقيا وشرقها (من المركز الإقليمي للخدمات في عنيتي)؛

٢' بعثات الشرق الأوسط؛

٣' البعثات الأخرى (من مركز عمليات التكنولوجيا الميدانية في مركز الأمم المتحدة العالمي للخدمات).

(ب) توجد حاليا ترتيبات للتعاون الإقليمي اللوجستي بين مجموعات البعثات للاستفادة من فرص الكفاءة والفعالية الناجمة عن وجود البعثات في نفس المنطقة الجغرافية. وبسبب تركيز البعثات في شرق أفريقيا وحجم الدعم اللوجستي المقدم للبعثات، فإن الحلول المتعلقة بالنقل الإقليمي التي يوفرها المركز الإقليمي للخدمات في عنيتي، مثل تقاسم العتاد الجوي الإقليمي، وتنسيق تناوب القوات، وعقود الحركة الإقليمية، سوف تستمر. وسوف يستمر التعاون الإقليمي في مجال تقديم الخدمات اللوجستية للتعاون بين البعثات في مناطق أخرى من خلال الترتيبات الحالية الممولة من خلال تقاسم التكاليف وآليات الاسترداد وفقا للقواعد والأنظمة المالية. ومع مرور الزمن، يمكن تطوير أدوات تعاون إقليمي موحدة للوجستيات بناء على الدروس المستفادة والممارسات الجيدة في استخدام عقود الخدمات الاحتياطية الإقليمية لتقديم الخدمات مثلا، من قبيل شحن البضائع أو الخدمات المتخصصة مثل الإسعاف الجوي الإقليمي. وستظل هذه الترتيبات قيد الاستعراض من قبل الأمانة العامة من خلال تحليلات إدارة سلسلة الإمدادات في المستقبل، على النحو المبين في الفقرة ٤٣ أدناه؛

(ج) وستظل خدمات المعاملات الإدارية في صلب الخدمات المشتركة للدعم الميداني. وسوف يستمر توحيد المهام الإدارية المتعلقة بالمعاملات^(٣) وتوسيعها لكفالة دعم جميع البعثات بالخدمات الجيدة النوعية والمتسقة من أماكن خارج البعثة، تمشيا مع نموذج تقديم الخدمات العالمية في المستقبل. وعلى النحو المشار إليه في الفقرتين ١٩ و ٢٠ أعلاه، تم تعلم الكثير من التحديات التي واجهت إنشاء المركز الإقليمي للخدمات في عنيتي وتحقيق استقراره، لا سيما فيما يتعلق بالعمليات والإدارة والأدوات التكنولوجية اللازمة لتقديم الخدمات الإدارية

(٣) يتعلق مصطلح المهام الإدارية المتعلقة بالمعاملات بتجهيز الخدمات الإدارية التي تشمل السفر، والمطالبات، ومنحة التعليم، والالتحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة، وإعادة النذب، والاستحقاقات وبدلات، وتجهيز العقود، وإدارة المرتبات، وبدلات الإقامة اليومية وبدلات البعثات، وكشوف المرتبات، وتجهيز فواتير البائعين، والخزانة.

المتعلقة بالمعاملات عن بعد. وبالإضافة إلى تطبيق نهج الخدمات المشتركة لخدمات المعاملات الإدارية للميدان كجزء من الاستراتيجية، فإنها تتماشى أيضا مع نموذج تقديم الخدمات العالمي على نطاق الأمانة العامة، وسوف يدمج في عملية تطوير هذا النموذج.

ألف - نهج مقترح لرفع مستوى مراكز الخدمات المشتركة إلى الحد الأمثل

٢٤ - وفقا لما ورد في التقرير السنوي المرحلي الرابع بشأن الاستراتيجية (A/68/637)، الفقرات ١٩-٢١)، قررت الأمانة العامة ألا تقترح إقامة مركزين إقليميين إضافيين لتقديم الخدمات كما كان متوخى في البداية في إطار الاستراتيجية. وجرى استعراض نهج الخدمات المشتركة لاحقا، واقترح تشكيلة مثلى للخدمات المشتركة وتحسين ترتيبات التنفيذ لمراكز الخدمات التي تقدم دعما إداريا يتعلق بالمعاملات للبعثات المتلقية للخدمات. ويقترح هذا التقرير صقل نموذج الخدمات المشتركة بطريقتين رئيسيتين هما: إعادة النظر في النموذج المالي للمركز الإقليمي للخدمات في عنتبي لتحسين الرقابة والمساءلة والإدارة والفعالية، واقترح نموذج مركزين لتقديم الخدمات باعتباره التشكيلة المثلى لتقديم الخدمات الإدارية في جميع البعثات. وبدلا من المراكز الإقليمية الثلاثة، سيعمل الاقتراح الحالي على ترشيد وتوحيد النماذج التشغيلية المختلفة المستخدمة حاليا لدعم البعثات المتلقية للخدمات. ويقترح هذا التقرير أيضا نهجا ومعايير من أجل اختيار موقع لمركز خدمات ثانٍ.

٢٥ - وتظل هذه المقترحات متماشية تماما مع ما قرره الجمعية العامة في قرارها ٦٤/٢٦٩ الذي أكدت فيه على ضرورة أن تكون الموارد وحجم الأنشطة في مراكز الخدمات قابلة للتعديل، وأن تنفيذ مبدأ الترتيبات المالية المنفصلة للبعثات، وأن أي اقتراح جديد بشأن مكان تواجد مركز الخدمة ينبغي أن يقدم أكثر من خيار واحد لكي تنظر فيه الجمعية العامة وتوافق عليه. ويتماشى النهج المقترح أيضا مع أهداف الأمانة العامة في تقديم الخدمات على الصعيد العالمي في المستقبل التي يجري إعدادها حاليا لتتبع نشر نظام أوموجا والتي سيقدم تقرير عنها في الدورة السبعين للجمعية.

باء - تمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي

٢٦ - ساعد الترتيب الحالي المتعلق بتوفير الموارد لمركز الخدمات الإقليمي في عنتبي، والقائم على ندب وظائف من البعثات والتمويل الذي يساهم به من ميزانيات فرادى البعثات، على إنشاء مركز الخدمات بسرعة. ومع ذلك، وكما هو مشار إليه في الفقرة ١٩، يتبين بشكل متزايد أن هذا الترتيب معقد ومرهق ويحتمل ألا يكون مستداما، وهو

ما قد يؤثر على تعديل نطاق العمليات في المستقبل. ويقترح نهج جديد في تمويل مركز الخدمات تقدم في إطاره ميزانية تقوم على اعتماد يوضع في حسابه الخاص لتغطية تكاليف الموظفين والاستثمارات والتكاليف التشغيلية. وتمشيا مع الممارسات المعمول بها في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، سيقسم الاعتماد الموافق عليه من أجل المركز وفقا للاشتراكات المقررة لبعثات حفظ السلام المستفيدة. وستضاف التكاليف النسبية للبعثات الممولة في إطار الميزانية العادية إلى ميزانية كل بعثة من هذه البعثات وتسترد منها مباشرة. وسيكون التوزيع النسبي لتكاليف المركز على جميع البعثات المستفيدة قائما على حجم الخدمات التي تتطلبها كل بعثة.

٢٧ - وفي إطار هذا النهج، ستقدم التقارير السنوية عن ميزانية مركز الخدمات وأدائه لتتضمن فيها الجمعية العامة من أجل تحسين وضوح المعلومات بشأن موارد المركز ومراقبة إدارة هذه الموارد. ولتكييف المساءلة الإدارية ومراقبة الأداء مع هذا النهج، سيكون المركز مسؤولا مباشرة أمام إدارة الدعم الميداني. وسيستعاض عن اللجنة التوجيهية للمركز التي تتألف من رؤساء دعم البعثة لدى البعثات المستفيدة بمجلس للعملاء يضم العملاء الفنيين ويستعرض الأداء شهريا، ويتحاور، من خلال عقد اجتماعات منتظمة، مع إدارة الدعم الميداني ومركز الخدمات بشأن التحسينات التي يجب إدخالها على الخدمات.

٢٨ - والأمانة العامة، بعرضها لهذا الاقتراح، ملتزمة بتعزيز النهج المبني على القيام في الوقت المناسب وعلى نحو مسؤول بتعديل مستوى موارد البعثات ومراكز الخدمات المشتركة بناء على احتياجات البعثات المستفيدة. وستستند الميزانية المقترحة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧ وتقسيم تكاليفها إلى منهجية واضحة تربط تكاليف مركز الخدمات بكل بعثة على أساس عدد الأفراد المتلقين للدعم ومقاييس أخرى تتعلق بتقديم الخدمات المتوقع لكل بعثة من البعثات. ولئن كانت الغالبية العظمى من موارد المركز من الموظفين ستزاد أو تنقص مباشرة بناء على حجم الموظفين المتلقين للدعم والمعاملات المتوقعة، فإن بعض الاحتياجات الأساسية، بما في ذلك الوظائف المتعلقة بالتنظيم والإدارة، ستكون أقل مرونة وستنخفض كلما تقلصت اليد العاملة للمركز بصورة كبيرة بناء على الاحتياجات الإجمالية للبعثات المستفيدة. وسيجري وضع نموذج قياس بالاستناد إلى تحليل لعبء العمل انطلاقا من تجارب تقديم الخدمات المشتركة حتى الآن، وسيقدم النموذج بالتفصيل كأساس للميزانية المقترحة للمركز للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧.

جيم - اقتراح بإقامة مركز ثان للخدمات المشتركة

٢٩ - سعياً إلى توسيع نطاق تقديم الخدمات المشتركة، ولا سيما خدمات المعاملات الإدارية، ليشمل جميع البعثات الميدانية، تقترح الأمانة العامة إنشاء مركز ثان للخدمات المشتركة ككيان مواز لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي. ومن شأن وجود كيائين متشابهين قادرين على تجهيز حجم كبير من المعاملات وبماثل أحدهما الآخر في الهيكل وترتيبات الإدارة والحوكمة وأساليب العمل، أن يقلل إلى أدنى حد من التحديات الماثلة أمام تحقيق تقدم موحد للخدمات في كيانات متعددة معنية بتقديم الخدمات. وعلى الرغم من أنه يرجح أن تكون الوفورات في الحجم أقل بقليل مقارنة بتلبية احتياجات جميع البعثات من خلال مركز خدمات وحيد، سيحدث مركز ثان للخدمات المشتركة "تكراراً" هاما يسمح باستمرارية تصريف الأعمال إذا تعطل تقديم الخدمات في أحد المركزين. وستقدم خدمات المعاملات الإدارية^(٣) في كلا الموقعين باستخدام نهج "خطوط الخدمات" المتكامل الذي وضعه مركز الخدمات. أما المهام الأخرى المتعلقة بالخدمات المشتركة غير الإدارية التي يؤديها حالياً المركز من أجل بعثاته المستفيدة الحالية، مثل التنسيق الإقليمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتنسيق النقل والحركة على الصعيد الإقليمي، وتسجيل وصول/مغادرة الموظفين على الصعيد الإقليمي، ومهام المؤتمرات والتدريب على الصعيد الإقليمي، فلن تنفذ في المركز الثاني إلا إذا بررها تحليل للجدوى يتعلق بالفوائد من حيث الكفاءة والفعالية بالنسبة للبعثات المستفيدة.

٣٠ - وستوسع قاعدة العملاء الموجودة لمركز الخدمات تدريجياً مع مرور الزمن من أجل تغطية جميع البعثات، وسيكبر مركز الخدمات المشتركة الثاني المقترح تدريجياً ليغطي احتياجات البعثات الميدانية المتبقية. وستلقى أي بعثة من البعثات الجديدة الدعم منذ البداية من أحد مركزي الخدمات. وستتم الموازنة بين البعثات الميدانية القائمة وأحد مركزي الخدمات خلال سنتين أو ثلاث سنوات بناء على معايير تحدد مدى استعداد مركز الخدمات للتعامل مع عميل جديد وتحليل للاحتياجات من الموارد اللازمة من أجل دعم البعثة المستفيدة الجديدة. وسيحدد موقع المركز الثاني للخدمات المشتركة بدرجة كبيرة التوزيع الفعلي للبعثات المستفيدة على مركزي الخدمات المشتركة.

٣١ - وسيترأس كل مركز خدمات رئيساً لمركز خدمات يكون مسؤولاً أمام إدارة الدعم الميداني، وذلك لضمان رقابة ومساءلة واضحتين. وسيُنشأ مجلس عملاء لكل من واحد من مركزي الخدمات من أجل كفالة الحصول على تعليقات منتظمة من العملاء ذوي المصلحة. وسيستخدم كلا مركزي الخدمات نفس الأطر الإدارية، بما في ذلك مؤشرات أداء رئيسية

موحدة، وأدوات مخصصة للعملاء للإبلاغ وتقديم تعليقات بشأن الخدمات، وأهداف متفق عليها في ما يتصل بالخدمات.

٣٢ - ومن شأن الاقتراح المتعلق بنموذج قائم على مركزين للخدمات المشتركة أن ينتج عدة فوائد هامة:

(أ) تحقيق التوازن في عبء المعاملات، وضمان استمرارية تصريف الأعمال: يوفر موقع ثان كيانا بديلا لتجهيز حجم كبير من الطلبات من أجل تقديم الدعم في مجال المعاملات إلى البعثات المستفيدة، مما يتيح تحقيق توازن في عبء العمل بين ٣٧ من البعثات والمكاتب الميدانية المستفيدة من الدعم في الوقت الراهن. ومن المهم أنه يقدم حلا في ما يتعلق باستمرارية تصريف الأعمال، في حالة تعطل الخدمة في أحد المركزين، مما يكفل إمكانية مواصلة تجهيز حجم كبير من المعاملات؛

(ب) تحسين التوحيد والاتساق في تقديم الخدمات الإدارية عن بعد إلى جميع البعثات ومراقبة جودتها. فمن شأن كيانين من نفس الحجم أن يتيح اتباع نهج منسقة في مجال تقديم الخدمات على نحو أسهل مما تتيحه مراكز خدمات إضافية أو ترتيبات الدعم الحالية المتعددة والمتباينة؛

(ج) يمكن تحقيق المزيد من وفورات الحجم، وخاصة فيما يتعلق بالبعثات الجديدة، من خلال موقعين أكبر حجما بسبب الكتلة الحرجة لموظفي مركزي الخدمات، وهو أمر يصعب تحقيقه في حالة الاعتماد على كيانات متعددة أصغر حجما؛

(د) يمكن توفير دعم سريع لإنشاء بعثات جديدة من خلال الاستفادة من الملاك الوظيفي المتاح، ومن العمليات والنظم، وكذلك من تجربة تقديم الخدمات في مركز خدمات قائم في موقع مناسب؛

(هـ) الاستفادة من الخبرات السابقة والاستثمارات في إنشاء مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي وخطوط خدماته ونظمه، وستعتمد على نحو أيسر نهج جديدة في إدارة الجودة في مركز خدمات مستقبلي باستخدام النموذج التشغيلي نفسه؛

(و) دعم النموذج المستقبلي لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي من خلال الاستئارة بالدروس المستخلصة والخبرات في إعداده وتنفيذه. وسيوفر مركزا للخدمات عقدتين مدججتين لدعم المزيد من عمليات اختبار نظام أو موجا ونشره واستخدامه بكفاءة بمساندة موقعين ميدانيين فقط بدلا من مواقع ميدانية فردية كثيرة.

دال - تحديد موقع مركز ثان للخدمات المشتركة

٣٣ - يتاح للأمانة العامة خياران عامان لتحديد موقع مناسب لمركز الخدمات الجديد في حال موافقة الجمعية العامة على اقتراح إنشاء مركز ثان للخدمات المشتركة. ويتمثل الخيار الأول في الاستفادة مما يوجد من هياكل أساسية للدعم الميداني في الأمم المتحدة سبقت الموافقة عليها، من أجل إنشاء مركز خدمات. أما الخيار الثاني فهو القيام بتحليل أوسع نطاقا للبدائل الممكنة خلال السنة المقبلة.

٣٤ - وفي إطار الخيار الأول، إذا رأت الجمعية العامة أنه ينبغي إنشاء مركز خدمات ثان على وجه السرعة، ستكون الأمانة العامة في وضع يتيح لها أن تقترح ميزانية لمركز ثان للخدمات المشتركة كي تنظر فيها الجمعية وتوافق عليها في دورتها السبعين. وقد أجرت إدارة الدعم الميداني تقييما لكيانات الدعم الميداني القائمة، خلال استعراض نهجها المتعلق بالخدمات المشتركة، لتحديد ما إذا كانت مواقع الدعم الميداني القائمة قابلة لأن تكون أساسا لمركز ثان للخدمات المشتركة ولتعيين المواقع التي تصلح لهذا الغرض.

٣٥ - وجرى تقييم مواقع الدعم الميداني الموجودة على أساس المعايير التالية الخاصة بإنشاء مركز لتقديم الخدمات المشتركة: (أ) كان الأمن والاستقرار اعتبارا أساسيا؛ (ب) اعتبر وجود مركز عمل يسمح باصطحاب الأسرة أمرا أساسيا؛ (ج) اعتبرت المسائل المتعلقة بالصحة والتنقل، بما في ذلك وجود مرافق طبية يعتمد عليها ومطار دولي قريب أساسية؛ (د) اعتبرت الهياكل الأساسية، بما في ذلك الاتصالات الحديثة التي يمكن الاعتماد عليها، بالغة الأهمية؛ (هـ) اعتبرت القدرة على توسيع نطاق الموقع بسرعة لاستيعاب الموظفين دون القيام باستثمار كبير جديد في الهياكل الأساسية مهمة، كما أخذت في الحسبان أهمية توافر يد عاملة محلية مؤهلة؛ (و) اعتبر من الضروري وجود علاقات قوية مع حكومة البلد المضيف من أجل ضمان الاعتراف بامتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها وإمكانية الحصول على التأشيرات لموظفي الأمم المتحدة، بما في ذلك الأزواج والمعالون.

٣٦ - وبناء على المعايير المذكورة أعلاه، لم تعتبر بعثات حفظ السلام كيانات ملائمة كمواقع لمراكز الخدمات، كما أفضيت المكاتب التي تجري تصفيتها أو يتم تقليص حجمها. وبرزت ثلاثة مواقع للدعم الميداني كخيارات ممكنة.

(أ) مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا؛

(ب) مكتب الدعم المشترك في الكويت؛

(ج) قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي.

٣٧ - وتختلف هذ المواقع الثلاثة من حيث درجة جاهزيتها للتوسيع كي تصبح مركز خدمات مشتركة. فلن يوفر الفريق الإداري الصغير لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا سوى قاعدة صغيرة جدا من الموظفين سيعتمد عليها لبناء ملاك وظيفي مناسب، وسيكون من الضروري إعادة النظر في الهياكل الأساسية المكتيبة الموجودة. ونتيجة لذلك، يرجح أن يكون الاستثمار ضروريا قبل إنشاء مركز خدمات يقدم الدعم إلى عدد من البعثات أكبر من المجموعة القليلة من البعثات المستفيدة من خدماته حاليا. وفي الوقت الراهن، يقدم مكتب الدعم المشترك في الكويت خدمات إدارية عن بعد إلى أربع بعثات، ويمكن أن يوفر المكتب قاعدة سليمة للبناء عليها، على الرغم من أن استيعاب ملاك موظفين من أجل تقديم الدعم إلى البعثات المستفيدة سيتطلب إصلاح وتوسيع الهياكل الأساسية للمكتب. ومن خلال الاستثمار في مركز الأمم المتحدة العالمي للخدمات في السابق، أصبحت قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات الآن مقدّما ثابتا للخدمات عن بعد يمتلك هياكل أساسية وموارد جيدة وهيكل لإدارة الدعم الميداني وقوة عاملة قويين، بيد أن من المرجح أن تتطلب الهياكل الأساسية الموجودة إجراء بعض أعمال التجديد. وقد أجري تحليل أكثر تفصيلا للمواقع الثلاثة، ويمكن الآن وضع مشروع ميزانية لمركز ثان للخدمات المشتركة كي تنظر فيه الجمعية العامة في دورتها السبعين.

٣٨ - والبديل عن ذلك هو أن تستخدم الأمانة العامة السنة القادمة لتقصي واستعراض خيارات إضافية غير مواقع الدعم الميداني الموجودة. ويمكن أن تجري الأمانة العامة استعراضا أوسع نطاقا للبدائل الممكنة، يشمل تحليلا للتكاليف والفوائد والجدول الزمني المتوقعة للتنفيذ، فضلا عن أي توجيهات واردة من الجمعية العامة، بما في ذلك التوجيهات المتعلقة بنموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي. وسيتم بعد ذلك الإبلاغ عن نتائج هذا الاستعراض خلال الدورة السبعين للجمعية العامة، ثم يعدُّ اقتراح لإنشاء مركز خدمات ثان بعد موافقة الجمعية.

سابعاً - إدارة سلاسل الإمداد

٣٩ - يقتضي التصدي للمعوقات اللوجستية التي تواجه البعثات الميدانية الحديثة اتباع نهج مرن ومُحكّم في إدارة سلاسل الإمداد. فخدمات الدعم الميداني التي تقدمها الأمم المتحدة تُدير في الوقت الراهن سلاسل إمداد متعددة لإيصال السلع والخدمات إلى البعثات في جميع أنحاء القارات الأربع، بما فيها تلك التي توجد في بيئات ينعدم فيها الأمن والتي تفتقر إلى البنى التحتية. وكشفت عمليات التدقيق مرارا عن صعوبات في إدارة العديد من جوانب عمل

سلاسل الإمداد هذه، ومنها: التخطيط للمشتريات؛ وإصدار طلبات التوريد؛ وعمليات التخزين والتوزيع على مستوى البعثات؛ واستخدام السلع والخدمات والتصرف فيها. ولكي يتسنى إنجاز تحسينات هامة ومطردة في هذه المجالات، لا بد من معالجة النهج العام لسلاسل إمدادات الدعم الميداني بصورة منهجية، بما في ذلك مع الشركاء الآخرين للأمانة العامة.

٤٠ - وفي أواخر عام ٢٠١٢، تقرر أن الضرورة تستدعي اتباع نهج مشترك لإدارة سلاسل الإمداد في جميع جوانب الدعم الميداني الذي تقدمه الأمم المتحدة. ومن شأن ذلك أن يساعد على ترسيخ الممارسات الجيدة في كيفية التخطيط لسلاسل إمدادات الدعم الميداني وتنفيذها ورصدها في جميع مختلف سلاسل الإمداد بالسلع الأساسية والخدمات. وبناء على ذلك، وُضع تصوّر واستراتيجية لإدارة سلاسل إمدادات الدعم الميداني، إضافة إلى خريطة طريق للتنفيذ.

٤١ - وُحدّدت أربع أولويات مترابطة فيما بينها لتنفيذ الاستراتيجية، وهي:

(أ) يلزم وضع عمليات لإدارة سلاسل الإمداد من البداية إلى النهاية تكون وظائفها وأدوارها ومسؤولياتها محددة بوضوح. وتحدد استراتيجية إدارة سلاسل الإمداد ثلاث وظائف رئيسية، هي: التخطيط؛ والتنفيذ؛ والرصد والمراقبة. وتُسهم وظيفتنا التخطيط والتنفيذ في فعالية سلسلة الإمداد، بينما تدعم وظيفة الرصد والمراقبة تحقيق الكفاءة في استخدام الموارد وضمان الجودة (انظر الشكل الرابع أدناه)؛

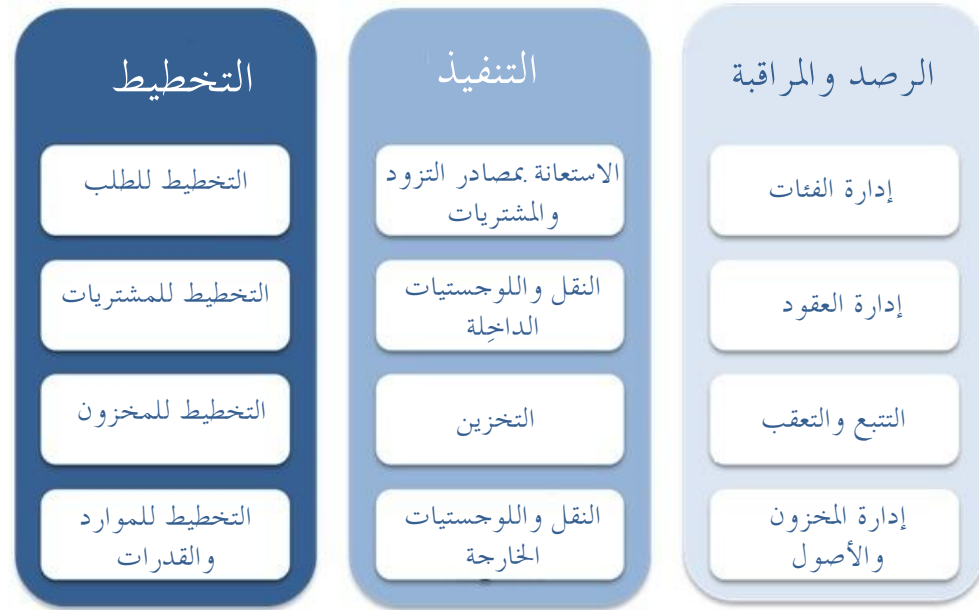
(ب) يجب أن تكون الحلول المتعلقة بسلاسل الإمداد مختلفة باختلاف الحالات والتحديات والاحتياجات، ويجب تدبيرها بطريقة استباقية. فالعوامل المؤثرة في المقام الأول في اتخاذ القرارات المتعلقة بسلاسل الإمداد هي احتياجات الزبائن والهياكل الأساسية المتاحة للوصول إليهم؛

(ج) من المطلوب وجود تنظيم متماسك لسلاسل الإمداد بالإضافة إلى عناصر مساعدة، منها الهياكل الأساسية والتكنولوجيا والموارد اللازمة لدعم عمليات إدارة سلاسل الإمداد. ويتيح النظر إلى المسألة من منظور عالمي فرصة لتبسيط النظم، وتجنب الازدواجية، وضمان الاتساق، وإيلاء الأولوية للجهود البالغة الأهمية، وتحقيق وفورات الحجم؛

(د) وضع أطر لإدارة الأداء أمر ضروري لتحديد المؤشرات الرئيسية وتتبعها وتوفير التحليل الذكي للأعمال. وستقتضي هذه الأطر تحسين التنبؤات والخطط، والتعاون

مع الموردين والعملاء، وتعزيز التعريف بسلاسل الإمداد. وسيطلب ذلك التعاون بشكل وثيق مع مالكي عمليات اللوجستيات وسلاسل الإمداد على مستوى نظام أوموجا.

الشكل الرابع وظيفة إدارة سلاسل الإمداد



٤٢ - وسيجري التنفيذ الكامل لاستراتيجية إدارة سلاسل الإمداد على مدى عدة سنوات، عن طريق سلسلة من أنشطة التحسين ذات الأولوية القصيرة الأجل التي تُنجز لدعم التحول على المدى الطويل. وستُنجز في المرحلة الأولى أربعة أنشطة قصيرة الأجل. وستستند هذه الأنشطة إلى العمل المنجز في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤ لإنشاء وظيفة مركز لتبادل المعلومات ضمن مركز الخدمات العالمي. ويجري حاليا إنجاز النشاطين الواردين أولاً أدناه، أما النشاطان الأخيران فسيبدأ إنجازهما في عام ٢٠١٥.

إنجاز تحليل لممر شرق أفريقيا

٤٣ - سيحدد هذا النشاط الفرص المتاحة لتحسين نقل الإمدادات في منطقة شرق أفريقيا حيث يعدّ ميناء مومباسا الميناء الرئيسي لدخول الشحنات البحرية المتجهة إلى البعثات الموجودة في المنطقة، وحيث لا يزال مركز الأمم المتحدة للخدمات في عنتبي يعمل بوصفه مركزاً إقليمياً للوجستيات. وسيحدد هذا التحليل الفرص المتاحة لخفض التكاليف عن طريق تجميع السلع، وتقصير المهل الزمنية، وتبسيط العمليات وترشيدها. وستُنجز تحليلات أخرى

سلاسل الإمداد الإقليمية في المستقبل لئلا تُسترد بها في وضع ترتيبات للتعاون اللوجستي الإقليمي الأمثل في مناطق أخرى.

التخطيط للمشتريات

٤٤ - ستوضع عملية محسّنة للتخطيط للمشتريات فيما يتعلق بالدعم الميداني تمشياً مع الملاحظات التي أبدتها مجلس مراجعي الحسابات (انظر A/68/5 (Vol. II)، وسيجرى ذلك بالتعاون الوثيق مع شعبة المشتريات وفريق إنشاء نظام أوموجا. وسيُسهّم المشروع في جميع الأولويات الاستراتيجية الأربع المدرجة في استراتيجية إدارة سلاسل الإمداد، وسيُحقق فوائد في مجال اتخاذ القرارات والاستعانة بمصادر الإمداد في الوقت المناسب، وتوفير ما يلزم من عقود إطارية ملائمة لإيجاد حلول لسلاسل الإمداد، وتحديد فرص لتحقيق وفورات الحجم عن طريق دمج الاحتياجات وتوحيدها.

قواعد غرفة التجارة الدولية لاستخدام المصطلحات التجارية المحلية والدولية

٤٥ - سيسفر هذا النشاط عن وضع توجيهات على الصعيد الداخلي تتعلق باختيار المصطلحات التجارية الدولية (القواعد الدولية لتفسير المصطلحات التجارية، ٢٠١٠) التي تحدد مسؤوليات المشتري والبائع فيما يتعلق بالمهام والتكاليف والمخاطر ذات الصلة بتسليم السلع إلى البعثات الميدانية. وسيُحقق الاستخدام الأمثل للقواعد الدولية لتفسير المصطلحات التجارية فوائد في تحسين مردودية تكاليف النقل البحري، وزيادة التعريف بالعوامل المؤثرة ذات الصلة بهذه القواعد، وتحسين النوعية، واتخاذ القرارات في الوقت المناسب، وتقصير المهل الزمنية، وتحسين قدرة سلاسل الإمداد على الاستجابة.

التخزين المركزي

٤٦ - يركّز التخزين المركزي على أنشطة سلاسل الإمداد داخل البعثات عن طريق تقديم التوجيه والتزويد بأفضل الممارسات حتى يتسنى تجميع مختلف فئات المعدات الموجودة في كل بعثة تحت إشراف هيكل إداري منفرد. وقد طبّق عدد من البعثات بنجاح نظام التخزين المركزي والنهج المتكامل لإدارة المخزون، وسيتم جمع هذه التجارب في شكل توجيهات بشأن الممارسات الجيدة. وسيُحقق هذا النشاط ما يلي من فوائد: (أ) وضع منهجية شاملة ومنسقة لإدارة التخزين المركزي بالاستناد إلى أفضل الممارسات؛ (ب) تحسين الجودة في تسجيل معاملات التخزين وحسن توقيتها؛ (ج) وزيادة دقة سجلات المخزون؛ (د) زيادة

توافر المنتجات ونسبة رضا العملاء؛ (هـ) تحسين استخدام الموارد؛ (و) وإدارة القدرات على نحو فعال.

٤٧ - وستشكل هذه الأنشطة مجتمعة الأسس الأولية لتنفيذ الاستراتيجية سعياً لتحقيق التصور الطويل الأجل المتمثل في أن تكون سلسلة الإمداد محكمة الإدارة وسريعة الأداء حتى تقدم الدعم للبعثات الميدانية للأمم المتحدة بشكل فعال وكفاء.

ثامناً - ما بعد استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي

٤٨ - لا تزال الضرورة تتطلب، بالإضافة إلى استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، اتباع نهج استراتيجي وعالمي لمواصلة تعزيز الدعم الميداني. وما زالت الأمانة العامة ملتزمة بالحوار الاستراتيجي الذي أقامته مع الجمعية العامة بشأن تعزيز الدعم الميداني. ولا تزال الأمانة العامة ملتزمة أيضاً بالهدف الطويل الأجل المتمثل في ضمان أن يُمكن الدعم الميداني الذي تقدمه الأمم المتحدة من تنفيذ الولايات في الميدان بكفاءة وفعالية، وأن يتجاوب بدرجة عالية مع الدول الأعضاء والبعثات الميدانية والشركاء الآخرين.

٤٩ - وفيما يتعلق بالمستقبل، يجب أن يلي الدعم الميداني الذي تقدمه الأمم المتحدة توقعات الدول الأعضاء والبعثات المستفيدة التي تتوقع أن يكون الدعم الميداني: (أ) سريعاً ومرناً؛ (ب) متسقاً وعلى درجة عالية من الجودة؛ (ج) أن تناسب مردوديته كلفته وأن يتسم بالفعالية؛ (د) أن يخضع للمساءلة ويتمتع بالشفافية. وإلى جانب الاستراتيجية الحالية، يجب أن توازن التحسينات التي ستدخل في المستقبل على الدعم الميداني بين هذه المجموعة من التوقعات وأن تلبّيها بصورة محددة.

٥٠ - وفي إطار العمل مع الشركاء في الأمانة العامة، ستتواصل إدارة الدعم الميداني مع الدول الأعضاء والبعثات المستفيدة لتحديد الأولويات فيما يتعلق بالتحسينات المقبلة. ويتبين من التحديات المطروحة في الوقت الراهن أنه سيكون على العاملين في مجال الدعم الميداني أن يواصلوا ما يلي: (أ) التمكين من تنفيذ العمليات في البيئات النائية والخطرة؛ (ب) تعزيز التعاون مع الدول المساهمة بقوات وبأفراد شرطة لكفالة النشر السريع لوحدات مؤهلة ومجهزة بالكامل؛ (ج) مواصلة تحسين نوعية تقديم الخدمات لدى جميع العناصر الفاعلة في مجال الدعم الميداني في الأمم المتحدة؛ (د) الحرص على الموارد المحدودة؛ (هـ) المساعدة في كفالة أن تؤدي الإصلاحات المنفذة على نطاق الأمانة العامة (ابتداءً بتقل الموظفين ووصولاً إلى تنفيذ مشروع أوموجا، والنموذج المقبل لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي) عملها بنجاح في الميدان ولفائدة الميدان.

٥١ - وتعتزم الأمانة العامة، على المدى القصير، مواصلة التحسينات التي تقتضيها تلقائياً الأنشطة التي بدأ تنفيذها في إطار الاستراتيجية. وسيواصل مكتب وكيل الأمين العام المعني بالدعم الميداني قيادة تنسيق التحسينات المستمرة والإشراف عليها في جميع كيانات الأمم المتحدة للدعم الميداني. وفي الفترة ٢٠١٥/٢٠١٦، ستشمل الأولويات ما يلي:

(أ) توسيع نطاق الخدمات المشتركة على نحو يتماشى مع نموذج الأمانة العامة لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي؛

(ب) تنفيذ استراتيجية إدارة سلاسل الإمداد؛

(ج) تنمية القدرات، بما في ذلك العمل مع إدارة عمليات حفظ السلام على توفير القدرات في مجال الهندسة، وإيجاد حلول جديدة للإقامة في المعسكرات، بما في ذلك بالاشتراك مع الدول الأعضاء، وتحسين القدرات الطبية ومنها قدرات الإجلاء الطبي الجوي؛

(د) تعزيز أدوات قياس الأداء وأدوات التحليل الذكي للمعلومات المؤسسية بهدف تعزيز الرقابة والمساءلة وحسن توقيت تقديم الخدمات؛

(هـ) تحقيق المزيد من التكامل في الميدان بين المبادرات المتخذة على نطاق الأمانة العامة، وعلى الأخص الاستفادة إلى أقصى حد من مزايا المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، ونظام أوموجا، وسياسة تنقل الموظفين.

٥٢ - وبما أن هذا التقرير هو التقرير المرحلي الخامس والأخير عن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، أقترح أن تدرج التقارير القادمة عن التحسينات الاستراتيجية للدعم الميداني في تقرير السنوي عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام.

تاسعا - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

٥٣ - يُطلب إلى الجمعية العامة ما يلي:

(أ) أن تُحيط علماً بهذا التقرير؛

(ب) أن توافق على إنشاء حساب خاص لدعم المركز الإقليمي للخدمات في عنتيبي، وعلى تقديم ميزانية منفصلة للمركز.

٥٤ - وإذ يُشار إلى الفقرة ٧٨ من التقرير المرحلي السنوي الثالث عن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/67/633)، يُطلب إلى الجمعية العامة أن توافق على التقيحات على نموذج التمويل الموحد لئلا يستعمل مستقبلاً في مرحلة بدء عمليات حفظ السلام الجديدة.